

В консультационный центр периодически поступают обращения граждан, связанные с нарушением прав потребителей при приобретении товаров и заказе услуг через интернет. Большинство обращений касаются **обмана потребителей** при покупке товаров дистанционным способом.

Собираясь приобрести тот или иной товар в интернет-магазине особое внимание необходимо уделить информации о продавце и об условиях покупки.

Зачастую, обман потребителей происходит после оформления заказа и внесения предоплаты, так как телефон интернет-магазина перестает отвечать. Все возможные попытки узнать судьбу заказа остаются безуспешны.

В некоторых случаях, обман при покупке товаров дистанционным способом происходит при получении заказанных товаров наложенным платежом, так как согласно

правилам работы с почтовыми отправлениями, потребитель получает на руки запечатанную посылку только после оплаты. Вскрывать посылку можно только после ее передачи в руки потребителя.

Кроме того, обман потребителей, нередко связан, с доставкой бракованного товара или товара с механическими повреждениями; не соответствием товаров описанию; приобретением товара на неофициальном сайте (сайте-призраке).

Нередко потребителей вводят в заблуждение размещая на сайте интернет-магазина продукцию по цене иной, чем предложено при покупке.

Бывают случаи, когда продавец в ультимативной форме требует выкупить товар, однако, такое требование не основано на законе. Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи - в течение семи дней.

Для этого потребителю необходимо обратиться в адрес продавца с письменной претензией с указанием своего отказа от исполнения договора купли-продажи, сделав ссылку на ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей». Указывать причину возврата нет необходимости.

Единственное, что вправе требовать продавец, это внесения платы за доставку товара и только в случае если информация о том, что доставка платная (а также стоимость доставки) была предоставлена потребителю, например, на сайте продавца.

Помните, приобретая товары через социальные сети, в большинстве своем Вы заключаете сделку с физическим лицом, что в разы сокращает Вашу возможность на возврат денежных средств в случае приобретения некачественного товара, а также обмана со стороны продавца (мошенничества).

В большинстве случаев, обман потребителей происходит когда при покупке товара через интернет отсутствует информация о продавце (например, кроме названия интернет-магазина о продавце на сайте больше ничего не сказано), соответственно, потребитель, не имеет возможности обратиться к продавцу с претензией. Помните, если на интернет сайте - нет информации о том, кто продает товар - индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, нет контактной информации, юридического (почтового) адреса продавца, необходимо отказаться от покупки на таком сайте. Стоит также ознакомиться с отзывами покупателей, узнать насколько хорошо продавец зарекомендовал себя прежде чем внести предоплату. Подготовлено с использованием СПС Консультант Плюс.

Ждем Вас по адресам:

г. Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 <a href="mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru">zpp@sesoirk.irkutsk.ru</a>
г.Шелехов, ул.Ленина, 9 тел.8(395-50) 4-18-69 <a href="mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru">zpp@sesoirk.irkutsk.ru</a>
г. Ангарск, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-13-50 <a href="mailto:Kp-zpp.ang@yandex.ru">Kp-zpp.ang@yandex.ru</a>
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24, <a href="mailto:kp-zpp.us@yandex.ru">kp-zpp.us@yandex.ru</a>
г.Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; <a href="mailto:ffbuz-cheremxovo@yandex.ru">ffbuz-cheremxovo@yandex.ru</a>
г.Саянск, мкр.Благовещенский, 5а, тел.8(395-53) 5-24-89; <a href="mailto:ffbuz-saynsk@yandex.ru">ffbuz-saynsk@yandex.ru</a>
п.Залари тел.8 (395-52) 2-30-14; <a href="mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru">zpp@sesoirk.irkutsk.ru</a>
г. Тулун, ул.Виноградова, 21, тел. 8(395-30) 2-10-20; <a href="mailto:kc-zpp.irk@yandex.ru">kc-zpp.irk@yandex.ru</a>
г. Нижнеудинск, ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-74; <a href="mailto:Kp-zpp-NU@yandex.ru">Kp-zpp-NU@yandex.ru</a>
г. Тайшет, ул.Северовокзальная, 17А-1Н, тел. 8(395-63) 5-21-58; <a href="mailto:ffbuz-taishet@yandex.ru">ffbuz-taishet@yandex.ru</a>
г. Братск, ул.Муханова, 20, тел.8(395-3) 42-94-00; <a href="mailto:kpp-zpp.br@yandex.ru">kpp-zpp.br@yandex.ru</a>
г. Железногорск-Илимский, 3 кв., д.40 тел.8(395-66) 3-05-29, <a href="mailto:ffbuz-zheleznogorsk@yandex.ru">ffbuz-zheleznogorsk@yandex.ru</a>
г. Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; <a href="mailto:kp-zpp.UI@yandex.ru">kp-zpp.UI@yandex.ru</a>
г. Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65)5-26-44; <a href="mailto:kc-zpp.irk@yandex.ru">kc-zpp.irk@yandex.ru</a>
п. Усть-Ордынский, пер.1-ый Октябрьский, 12 тел.8(395-41) 3-10-78, <a href="mailto:kc-zpp.uobo@yandex.ru">kc-zpp.uobo@yandex.ru</a>

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области».

**ОБМАН ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ДИСТАНЦИОННОЙ ТОРГОВЛИ**



Консультационные центр,  
пункты по защите прав  
потребителей